



MOTORISTA TAMBÉM É CONSUMIDOR

»» Seus direitos como consumidor
no processo de habilitação

Introdução

Se você está no processo para obter a Carteira Nacional de Habilitação (CNH), é essencial conhecer seus direitos como consumidor ao contratar serviços de um Centro de Formação de Condutores (CFC). Pensando nisso, o **Departamento de Trânsito de São Paulo (Detran-SP)**, em parceria com o **Procon-SP**, elaborou esta cartilha com dicas importantes para garantir uma contratação segura e transparente.

1. Tabela de preços visível

Os CFCs são obrigados a manter, em local de fácil acesso e visibilidade, a tabela de preços dos serviços oferecidos, conforme determina o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990, art. 6º, III e artigo 31), garantindo informação clara, prévia e ostensiva.

2. Diferenciação clara entre serviços e taxas

Os valores cobrados pelo CFC devem estar claramente diferenciados entre:

Serviços oferecidos pelo CFC:

- ▶ Aulas teóricas e práticas
- ▶ Materiais didáticos
- ▶ Entre outros



Taxas previstas em lei cobradas pelo Detran-SP

Exame médico	R\$ 122,17
Exame psicotécnico	R\$ 142,53
Emissão e envio da Permissão para Dirigir (PPD)	R\$ 133,17
Taxa de agendamento para exame prático	R\$ 50,90
Emissão e envio segunda via da CNH	R\$ 133,17

Essa distinção deve estar descrita no contrato e informada ao consumidor.

3. Transparência no contrato

O contrato firmado com o CFC deve conter informações claras e detalhadas sobre:



3.1 Disponibilidade e remarcação de aulas

- ▶ O CFC deve informar previamente os dias e horários disponíveis para as aulas teóricas e práticas.
- ▶ Deve haver previsão no contrato sobre a possibilidade de remarcação, incluindo prazos, eventuais custos adicionais e quais as situações em que haverá cobrança pela remarcação.

3.2 Cobrança por reprova

- ▶ Caso haja cobrança por novas aulas ou exames em caso de reprova, o valor deve estar previamente definido no contrato e prazos para sua remarcação;
- ▶ O consumidor deve ser informado sobre a obrigatoriedade (ou não) da contratação de serviços extras.



3.3 Exames médicos e psicotécnicos

- ▶ Os exames médicos e psicotécnicos são obrigatórios e realizados por profissionais credenciados pelo Detran-SP.
- ▶ O valor dos exames deve seguir a tabela oficial e não pode sofrer cobranças adicionais.
- ▶ Em caso de irregularidades nestas cobranças, o consumidor pode denunciar o prestador de serviço ao Detran-SP

3.4 Encerramento do contrato e transferência de CFC

- ▶ O contrato deve esclarecer as condições para encerramento do serviço e transferência para outro CFC.
- ▶ Caso o aluno precise mudar de CFC, os procedimentos e eventuais taxas devem estar expressos no documento.

4. O que fazer em caso de irregularidades?

Os CFCs são obrigados a manter, em local de fácil acesso e visibilidade, a tabela de preços dos serviços oferecidos, conforme determina o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990, art. 6º, III e artigo 31), garantindo informação clara, prévia e ostensiva.



Se você identificar qualquer irregularidade:

- ▶ Solicite esclarecimentos ao CFC e exija seus direitos conforme o contrato.
- ▶ Entre em contato com o **Detran-SP** pelo site:

fala.sp.gov.br

Se você identificar qualquer descumprimento do contrato:

- ▶ Solicite esclarecimentos ao CFC e exija seus direitos.
- ▶ Registre uma reclamação no **Procon-SP** pelo site www.procon.sp.gov.br ou presencialmente em um dos 379 Procons municipais conveniados.

Considerações finais

A obtenção da CNH é um passo importante para a sua mobilidade, mas também exige atenção aos seus direitos como consumidor. Garantir a transparência nas informações, o cumprimento dos valores estabelecidos e a clareza nos contratos são essenciais para uma experiência segura e justa durante todo o processo.

Caso encontre qualquer irregularidade, não hesite em buscar orientação junto aos canais oficiais do Detran-SP e do Procon-SP. Proteger seus direitos é fundamental para que você possa dirigir com tranquilidade e segurança.

**Fique atento e exija seus direitos!
A transparência e o respeito ao
consumidor devem estar presentes
em todo o processo de habilitação.**





Detran.SP